

Conseils pour bien fournir de la rétroaction corrective (constructive)

Moment

- Demandez si une rencontre est possible et quel est le meilleur moment pour le faire.
- Déterminez s'il est préférable de fixer un rendez-vous avec la personne ou de l'aviser d'abord (ce qui est préférable dans la plupart des cas), ou de simplement s'adresser à elle à l'improviste.
- Veillez à ce que la rétroaction soit fournie à un moment opportun. N'attendez pas trop longtemps, car la rétroaction serait moins utile. Essayez de le faire dans les 24 à 48 heures.
- Dans la mesure du possible, faites place à la conversation, notamment pour entendre la ou les raisons derrière le comportement, pour comprendre l'intention de la personne et pour discuter d'idées visant à changer les choses à l'avenir.

Lieu

- Il importe de toujours fournir de la rétroaction constructive en privé.

Intention

- Assurez-vous que votre intention est claire et que vous l'utilisez pour diriger votre message.
- Qu'espérez-vous atteindre comme objectif en fournissant cette rétroaction?
- Qu'anticipez-vous comme réponse émotionnelle, et comment pourriez-vous formuler un message clair tout en réduisant la possibilité d'une réaction défensive? Pratiquez votre approche avec une partie neutre.

Méthode

- Si le contenu de votre message est sensible ou peut mener à un conflit, prenez le temps de réfléchir à la conversation que vous aurez et de vous y préparer.
- Concentrez votre message sur un comportement modifiable.
- Choisissez le meilleur moyen de transmettre la rétroaction : il est généralement préférable de donner une rétroaction constructive en personne, mais il est parfois nécessaire de le faire par téléphone ou par courriel.
- Il est généralement préférable de fournir une rétroaction directement à la personne en question, mais dans certaines circonstances (par exemple, si la personne est hostile à l'idée de recevoir de la rétroaction), vous devrez peut-être le faire indirectement, par l'intermédiaire de son ou sa gestionnaire.

Ne pas oublier...

Commencez toujours en donnant l'occasion à la personne de faire une **autoréaction** ou de relever elle-même le problème.

Demandez :

Comment s'est déroulée la présentation/la réalisation du projet/la réunion/la discussion selon toi?

Comment te sens-tu à propos de ta contribution ces derniers mois?

Cadre pour fournir de la rétroaction corrective

Favorisez
l'autorétroaction (AR)

AR



- Demandez : « Comment ça s'est passé selon toi? »
- Si la personne partage votre point de vue sur ce qui n'a pas fonctionné, montrez-lui que vous êtes d'accord, appréciez son point de vue et passez à l'écoute (É).

Partagez le contexte,
les observations et les
répercussions (COR)

COR



- Parlez clairement de ce que vous avez vu ou entendu et des répercussions que vous avez remarquées ou qui vous inquiètent.
- Mentionnez les tendances ou les comportements habituels que vous avez observés.

Écoutez, faites preuve
de curiosité (É)

Soutenez ou cocréez une
solution (S)

É S



- Faites preuve de curiosité et gardez l'esprit ouvert à de nouveaux renseignements, ou à des facteurs atténuants ou incompris.
- Découvrez l'intention de la personne.
- Si nécessaire, clarifiez les attentes.
- Envisagez de cocréer la solution ou le parcours de perfectionnement (maintenant ou plus tard).

Faites preuve de
compréhension, soyez
humble (S)

Renforcement
positif (RP)

S RP



- Faites preuve d'empathie et envisagez de raconter une anecdote sur la façon dont la rétroaction vous a aidé par le passé. (Nous sommes tous humains.)
- De manière continue, remarquez et félicitez les efforts ou les améliorations.

En résumé :

Conseils clés pour éviter une réaction défensive

- Instaurez la confiance et la bonne volonté (rapport de positivité).
- Donnez l'occasion d'une autoréaction avant de donner votre propre point de vue.
- Présentez votre opinion comme une perspective nouvelle : « Voici comment j'ai vu/interprété cela... »
- Servez-vous du contexte, de vos observations et des répercussions perçues ou anticipées (COR).
- Soulignez votre intention et l'importance que vous accordez à la personne.
- Précisez que vous pensez que les répercussions négatives n'étaient pas intentionnelles (si c'est vrai).
- Soyez à l'écoute de son intention ou de son raisonnement.
- Faites preuve de compréhension : parlez d'un défi personnel que vous avez surmonté grâce à de la rétroaction.
- Remarquez, reconnaissez et renforcez les efforts de la personne ou sa conscience de soi.